1. NOMBRE DE LA POLITICA	POLITICA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	
1.1 Normatividad que soporta la Política	Constitución política de Colombia Articulo 2 209, **Ley 489 de 1998**: por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. **Ley 100 de 1993:** "Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral". **Ley 1122 de 2007:** "Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud." **Ley 1438 de 2011**: "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras. **LEY 1437 DE 2011**:Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo **Ley 1474 2014**: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. **Ley 1712 2014**: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Ley Estatutaria 1751 de 2015: "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se regulan otras disposiciones" **LEY 1755 DE 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. **Decreto Ley 019** de 2012: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y Trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". **Decreto 345 de 2008**: "Por el cual se reglamenta el Proyecto Gratuidad en Salud. **Decreto 1683 de 2013**: "Por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1438 de 2011 sobre portabilidad nacional en el Sistema General de Seguridad Social en Salud". **Decreto 3047 de 2013:** "Por el cual se establecen reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del SISBEN". **Decreto 197 2014** la Alcaldía Mayor de Bogotá: "Por el cual se expidió la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía" **Decreto 2553 de 2015:** " Por el cual se unifican y actualizan las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea el Sistema de Afiliación Transaccional y se definen los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud" **Decreto 780 de 20016:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social".	
1.2. Alineación con el Direccionamiento Estratégico	**1.2.1 Plataforma Estratégica**	**<u>Misión:</u>** La Política de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se articula con la Misión Institucional en: "... manteniendo la participación ciudadana urbana y rural. **<u>Visión:</u>** La Política de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se articula con la Visión Institucional en "...Confiable y accesible, con estándares de calidad..."

	1.2.2 Objetivo estratégico al que le apunta	<u>Objetivo N° 4</u>. Promover la participación y movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención.
2. ENUNCIADO POLITICA	La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se compromete proteger los derechos de la ciudadanía en la prestación de los servicios de Salud con atributos de calidad a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y el fomento de espacios de participación responsable y activa.	
3. OBJETIVO POLITICA		Promover el acceso y exigibilidad de los derechos de los usuarios, familia y comunidad, a través de estrategias de información, comunicación y orientación en los diferentes canales dispuestos por la Institución, que den respuesta a las necesidades y expectativas, generando el mejoramiento continuo y logrando la satisfacción de nuestros usuarios.

4. DEFINICIONES A TENER EN CUENTA PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA POLÍTICA

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **ATENCIÓN HUMANIZADA**: Filosofía basada en la interacción del equipo de salud con los usuarios y usuarias que acceden al servicio de salud.
- **CALIDAD:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios. Significa la actitud de las personas de hacer bien las cosas desde el principio.
- **CAPACIDAD DE ESCUCHA:** Grado en que los usuarios perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten. La capacidad de escucha es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto de la atención de los usuarios.
- **DIVERSIDAD**: Es el derecho al reconocimiento de lo heterogéneo, la diferencia, la individualidad, la multiculturalidad y la interculturalidad, se reconoce como la posibilidad de ser diferente o distinto, sin perder la capacidad de disfrutar y participar de la demás pociones humanas.
- **EQUIDAD:** Es la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.
- **ESCUCHA ACTIVA:** Es el interés de entender lo que las personas dicen. Se refiere a como se es sensible a la conducta verbal y no verbal de los otros.
- **EXPECTATIVAS**: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de las unidades de atención. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas;
- **ORIENTACIÓN AL USUARIO**: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. manera de sentir el servicio prestado.
- **PRIVACIDAD:** Es una característica de la relación profesional - usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL**: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **FELICITACION:** Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **USUARIO/ USUARIA:** Comprende a todo aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente) o se relaciona, directa o indirectamente, con los servicios de la Sub Red Sur.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Es el trato especial dado por un Estado a las minorías étnicas o grupos marginados y excluidos, con el fin de reparar o mejorar su situación de derechos, parte de tener en cuenta la diversidad.
- **PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:** Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud. La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud. (Decreto 1757 de 1.994).
- **PARTICIPACIÓN SOCIAL**: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. (Decreto 1757 de 1.994)
- **ETICA:** Es un asunto práctico y vital que nos mueve a preguntarnos por el sentido de nuestras vidas, a definir modelos de comportamiento con los demás y en general a decidir qué es lo bueno, valioso y conveniente para llevar una buena vida humana. (Ideario ético del distrito, alcaldía Mayor de Bogotá).
- **SATISFACCIÓN**: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **SERVIDOR PUBLICO**: Con fundamento en el Artículo 123 de la Constitución Política podemos decir que los Servidores Públicos son todas las personas que trabajan al Servicio del Estado y la Comunidad
- **SOLIDARIDAD:** Es la capacidad voluntaria de unirse a la causa de otros, es decir la capacidad de colaboración entre personas, grupos sociales y órdenes de gobierno, de manera corresponsable para el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.
- **USUARIO/ USUARIA:** Comprende a todo aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente) o se relaciona, directa o indirectamente, con los servicios de la Sub Red Sur.

	5. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA POLÍTICA				
	5.1. Objetivos que se desean alcanzar con el cumplimiento de la política	5.2. Metas para dar cumplimiento al objetivo específico de la política	5.3. Indicador de Evaluación		
			Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad de medición
1	Orientar de manera adecuada, oportuna, con calidad y calidez a los usuarios familias y comunidad para que puedan acceder de manera efectiva a los servicios de salud, y reconocer sus derechos y cumplir sus deberes.	El 80 % de los usuarios le han brindado información sobre sus derechos y deberes según la encuesta de satisfacción	% usuarios informados en derechos y deberes	Número de usuarios que manifiestan que han sido informados de sus derechos y deberes en salud. / Total de usuarios encuestados	Mensual
2	Identificar el grado percepción de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados	El 90% de los usuarios encuestados están satisfechos con los servicios prestados.	Satisfacción del Usuario	Número total de usuarios satisfechos con los servicios prestados / Total de usuarios encuestados	Mensual
3	Dar respuesta al 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía con los atributos de calidad establecidos: Oportunidad, claridad, Coherencia, Pertinencia	100% de PQRSF con respuestas en los tiempos establecidos por la Ley	# de PQRSF con respuesta en un tiempo menor a 15 días calendario/# de PQRSF recibidas de manera mensual * 100	% de cumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRSF	Mensual

	5. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA POLÍTICA			
	5.1. Objetivos que se desean alcanzar con el cumplimiento de la política	5.2. Metas para dar cumplimiento al objetivo específico de la política	5.3. Indicador de Evaluación		
			Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad de medición
4	Promover de forma permanente la Participación Ciudadana incidente, a través de asesoría y asistencia técnica a las formas de participación social en salud (Asociación de Usuarios, Juntas Asesoras Comunitarias, COPACOS, Comité de Ética, Veedurías en salud) fortaleciendo los procesos comunitarios en salud a nivel institucional, local y distrital.	100% de Formas de Participación activas	Asistencia Técnica	Número de Formas de Participación Social conformadas y con asistencia técnica / Total Número de Formas de Participación Social conformadas y con asistencia técnica x 100	Mensual
6. Cargo del responsable de realizar seguimiento y control al cumplimiento de la política		JEFE DE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Nombre: Elizabeth Campos	**Nombre:** Martha Patricia Aponte B	**Nombre:** Claudia Helena Prieto Vanegas
Cargo: Profesional Especializado	**Cargo:** Jefe de Oficina	**Cargo:** Gerente
Fecha: Julio de 2017	**Fecha:** Julio de 2017	**Fecha:** Julio de 2017